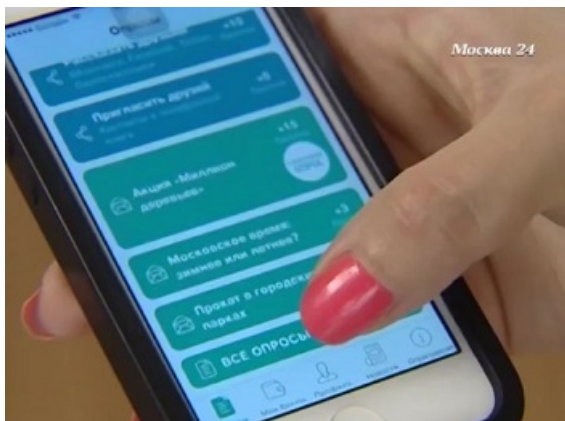


Собянин уверен, что «Активный гражданин» и краудсорсинг позволяют учитывать мнение горожан при решении важных вопросов

18.03.2015



Мэр Москвы Сергей Собянин на очередном заседании Правительства Москвы в ходе обсуждения референдумов «Активный гражданин» отметил, что на этом городском проекте зарегистрировалось уже более миллиона человек.

Миллионный участник проекта был зафиксирован 6 марта 2015 года. Об этом сообщила заместитель Мэра Москвы — руководитель Аппарата Мэра и Правительства Москвы Анастасия Ракова во время доклада о реализации государственной программы Москвы «Открытое Правительство» в 2014 году. Городской проект «Активный гражданин» был запущен 21 мая 2014 года. Среди пользователей системы электронных референдумов 80 процентов - москвичи в возрасте от 18 до 44 лет. С начала проекта было проведено 463 голосования, из них: 124 общегородских и 339 окружного и районного значения. В порядке электронных опросов получено 18 миллионов мнений. *«Очень от радно, что москвичи не теряют активности, лояльности к проекту... У нас в среднем участвуют около четверти горожан в каждом проекте»*, — подчеркнула Анастасия Ракова.

Наиболее активным по числу участников - почти 500 тысяч респондентов - стало голосование по выбору срока школьных каникул. По итогам этих голосований московские школы сохранили право выбора сроков каникул. С учётом мнения горожан в столице появилось шесть новых автобусных маршрутов, в Мосгордуму внесён законопроект о запрете продажи алкоэнергетиков, началось введение видеонаблюдения в учреждениях, реализующих программы детского дошкольного образования, составлен перечень домов для оказания организационной поддержки жителям, выбравшим накопление средств на капремонт на спецсчёте в банке.

С помощью электронных референдумов высажено более двух тысяч деревьев и 53 тысячи кустарников в 284 дворах, а также внедрён наиболее удобный способ идентификации в городской сети Wi-Fi (СМС-аутентификация).

С 1 января 2015 года в столице заработал интернет-портал «Найди меня» (findme.mos.ru), предназначенный для поиска пропавших людей.

Также горожане помогли определить дизайн-проекты двух новых станций метро и приняли решения по множеству других вопросов общегородского и локального значения.

Помимо этого, в Москве активно развиваются краудсорсинг-проекты. Для этого с 2014 года работает портал crowd.mos.ru, на платформе которого организовано шесть краудсорсинг-проектов. К сегодняшнему дню в них приняли участие порядка 91 тысячи человек, и в результате собрано 47 тысяч различных идей и предложений. *«Мы сразу поставили для себя задачу, что те предложения горожан, которые побеждают на голосовании, мы обязуемся в последующем реализовать»*, — отметила Анастасия Ракова.

Один из крупнейших проектов - «Московская поликлиника», был завершён 16 марта 2015 года, его участниками стали 58 тысяч человек.

Ещё 9,5 тысячи участников открыли 40 новых тем для обсуждения на портале «Наш город». В рамках проекта «Наши маршруты» (восемь тысяч участников) было предложено шесть новых автобусных маршрутов, которые на данный момент открыты.

Министр Правительства Москвы, руководитель Департамента здравоохранения Алексей Хрипун доложил Сергею

Собянину: «Проект реализован в течение двух недель, и мы надеялись на то, что будет активное обсуждение медицинским сообществом. Результаты превзошли ожидания, потому что зарегистрировались и провели обсуждение 58 тысяч человек, большая часть которых - пациенты. Активность в пять раз больше, чем в предыдущем проекте, организованном подобным образом».

Задачи проекта — собрать предложения по ряду вопросов, в том числе: как сделать запись к врачу более доступной, сократить очереди, уменьшить число ненужных для пациента посещений поликлиники, как улучшить комфортность пребывания в них.

Участникам также было предложено обсудить сложности, возникающие при посещении поликлиник, их транспортную доступность, критерии оценки работы поликлиник и врачей.

В результате проекта собрано более 27 тысяч предложений, в том числе: по повышению комфортности в поликлиниках (7 тыс.); по снижению очередей у кабинетов врачей (6 тыс.); по повышению доступности записи (более пяти тысяч); по уменьшению числа ненужных для пациента посещений поликлиники (более пяти тысяч) и по возможности оценки качества работы поликлиник и конкретных врачей (более четырёх тысяч).

Из поступивших предложений 1157 являются уникальными, то есть не повторяют по своему содержанию остальные. На основе именно этих предложений был сформирован некий перечень конкретных мер, направленных на улучшение работы поликлиник, которые прошли голосование на проекте и сейчас являются основой для того, чтобы продолжить уточняющее обсуждение с использованием сервисов «Активного гражданина».

Около 18,5 тысячи предложений повторяли друг друга. «Это свидетельствует о том, что позиция и мнение москвичей по целому ряду вопросов совпадают. И 7,5 тысячи предложений мы отклонили по условиям проведения проекта», — уточнил Алексей Хрипун.

Наиболее популярными стали предложения, которые предполагали создание системы оценки пациентами качества работы поликлиник и отдельных врачей, а также увеличение времени работы поликлиник и возможность работы в выходные дни. «Речь идёт о создании электронного сервиса, позволяющего оценить работу врача сразу после приёма. Это, возможно, СМС-сообщение или электронная почта. Во всяком случае, отзыв пациента о состоявшемся приёме — вещь востребованная. Создание электронного рейтинга врачей и поликлиник, доступных в средствах массовой информации, интернет-среде и прежде всего на сайтах», — заявил Министр.

Участники обсуждения предложили реализовать систему мер по уменьшению очередей у кабинетов в поликлиниках и более рациональному использованию рабочего времени врачей. С этой целью можно разделить потоки пациентов и назначать дежурного врача для срочного приёма, а для выдачи справок и других документов создать отдельные кабинеты здорового пациента, оформление которых не требует врачебного осмотра.

Заслуживают внимания предложения по введению единых стандартов работы регистратур, включая обязательную заблаговременную раскладку амбулаторных карт по кабинетам врачей и установкой в поликлиниках электронные табло с информацией о движении электронной очереди.

Часть предложений касались улучшения работы ЕМИАС и расширения числа сервисов электронной записи, доступных для пациентов. В частности, участники проекта предлагали увеличить доступность и повысить качество работы терминалов самозаписи к врачу; улучшить систему напоминаний о приёме врача с использованием различных каналов связи (СМС-рассылки, уведомления на электронную почту, телефонная связь); сделать максимально удобным и необременительным для пациента отказ от записи или перезапись к врачу на другой день или время; улучшить систему уведомлений о невозможности приёма врача в ранее назначенное время (болезнь специалиста, выход из строя оборудования) и предложении об альтернативном времени приёма; создать систему записи на повторный приём к врачу непосредственно из дома пациента (в случае вызова врача на дом).

Горожане обратили внимание на необходимость уменьшить число ненужных для пациента визитов к врачу. По мнению москвичей, необходимо организовать врачебные консультации по телефону, создать возможность электронного заказа справок и т.п. медицинских документов, выдавать рецепты на лекарства при хронических заболеваниях и молочную кухню на более длительный срок.

Ряд предложений касается создания электронных амбулаторных карт, расширении применения электронных рецептов и других электронных сервисов.

Также участники проекта говорили о том, что в поликлиниках необходимо улучшить комфорт обслуживания. Это возможно сделать, если оборудовать поликлиники достаточным количеством кулеров с водой, пеленальных столиков, сделать удобную навигацию, разработать маршрутные листы пациентов, выдавать информационные

брошюры, а также обеспечить туалеты предметами личной гигиены.

В ходе обсуждения были также высказаны и другие интересные предложения, имеющие высокий потенциал результативности с точки зрения улучшения работы поликлиник:

— освободить участковых врачей от визитов на дом к пациентам, создав для этой работы специальные выездные бригады;

— освободить врачей в часы приёма от участия в различных совещаниях, летучках и других мероприятиях, отвлекающих от приёма пациентов;

— провести информационную кампанию «Не можешь прийти на приём к врачу — не забудь отменить запись», направленную на сокращение потерь времени амбулаторного приёма врачей;

— организовать 26 новых остановок на существующих маршрутах и продлить 45 маршрутов общественного транспорта, что позволит повысить транспортную доступность отдельных поликлиник.

Предложения участников краудсорсинг-проекта «Московская поликлиника», уже рассматриваются специалистами Департамента здравоохранения города Москвы.

Предполагается дополнительно обсудить их с москвичами при помощи системы «Активный гражданин». Предложения, получившие поддержку горожан, будут реализованы на практике.

Следующим проектом краудсорсинга Правительства Москвы будет обсуждение проекта экологической стратегии города.

Адрес страницы: <http://gbusc44.mos.ru/news-of-the-moscow-government/detail/1665306.html>

[ГБУ Сервисный центр 44](#)